



**PROSIDING SEMINAR NASIONAL
PERKEMBANGAN BISNIS RITEL
DAN TEKNOLOGI INFORMASI
DI INDONESIA**

**Hari, Tanggal;
Di Aula Lantai 4 Kampus
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia
Jl. Purnawarman 34-36 B Bandung**



Diselenggarakan Oleh
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia
2015

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE
UNIVERSITAS INFORMATIKA DAN BISNIS INDONESIA
MENGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL**

**Aminudin
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia**

Abstrak

Kebutuhan Informasi yang semakin cepat dan akurat di masyarakat merupakan salah satu pemacu pertumbuhan teknologi saat ini, salah satunya adalah website sebagai media informasi terbesar yang sering di akses oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi. Website Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia memberikan pelayanan seputar informasi akademik bagi mahasiswa, dosen, maupun masyarakat. Layanan suatu website perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini kualitas Website Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia (UNIBI) diukur dengan menggunakan pendekatan Webqual. Metode ini banyak digunakan untuk pengukuran kualitas layanan. Dari hasil analisis dan hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden, dapat disimpulkan bahwa website UNIBI (unibi.ac.id) memenuhi standar kualitas website berbasis WebQual. Namun, rendahnya nilai akuisisi untuk beberapa pertanyaan, pengelola situs web disarankan untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan mudah dimengerti.

Kata Kunci : Webqual, Kualitas, Website

Abstract

The fast and accurate information needs in the community is one of the main drivers of current technology growth, one of which is the website as the largest information media that is often accessed by the public to meet the information needs. Website University of Informatics and Business Indonesia provides services around academic information for students, lecturers, and society. Service of a website needs to be measured to know the level of user satisfaction. In this study the quality of Unformatika University Website and Business Indonesia (UNIBI) is measured by using Webqual approach. This method is widely used for service quality measurement. From the results of the analysis and the results of questionnaires distributed to the respondents, it can be concluded that the website UNIBI (unibi.ac.id) meet the quality standards WebQual-based website quality. However, low acquisition values for some questions, website managers are advised to provide more detailed and understandable information.

Keyword : Webqual, Quality, Website

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi serta kebutuhan Informasi yang semakin cepat dan akurat di masyarakat merupakan salah satu pemacu pertumbuhan teknologi saat ini, salah satunya adalah website sebagai media informasi terbesar yang sering di akses oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Website Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia memberikan informasi akademik bagi mahasiswa, dosen, maupun masyarakat. Informasi-informasi yang disediakan melalui website merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh pengelola website ke mahasiswa. Semakin banyak informasi yang disediakan di website maka mahasiswa semakin banyak mengakses dan mengunjungi website tersebut sehingga akan meningkatkan ranking website.

Ranking website ditentukan oleh seberapa sering website di update dan seberapa banyak jumlah pengunjung setiap hari, dan perlu pengukuran kualitas website tersebut. Dalam penelitian ini pengukuran kualitas website UNIBI menggunakan pendekatan Webqual.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Belum adanya informasi mengenai kualitas website UNIBI.
- b. Belum adanya pengukuran kualitas website UNIBI menggunakan metode Webqual.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana menganalisis dan mengukur kualitas Website UNIBI dengan menggunakan pendekatan Webqual?

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Layanan

Zeithaml et al (2002) mengatakan bahwa saat ini kualitas layanan menjadi area yang populer untuk penyelidikan dibidang akademik, dan mengenali kunci faktor dalam menjaga keuntungan kompetitif dan mempertahankan hubungan yang berkualitas dengan pelanggan.

2.2 Kepuasan

Menurut Wahidin (2013) berbagai definisi diberikan untuk menjelaskan tentang jasa Layanan Website, seperti pada buku Service, Quality and Satisfaction mendefinisikan bahwa jasa sebagai sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, dan diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta, definisi lain menyebutkan bahwa jasa adalah perusahaan yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah.

2.3 Website

Wahidin (2013) mengatakan bahwa website disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website adalah home page, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page, dengan kata lain website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia.

2.4 Webqual

Webqual merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir website tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari webqual 1.0 sampai saat ini webqual 4.0.

Irawan (2011) menyebutkan bahwa Instrumen WebQual menggunakan pendekatan perception dan importance dari pengguna. Jika WebQual 1.0 menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi

layanan, WebQual 2.0 sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi.

Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang online (Stuart.J.Barnes dan Richard T.Vidgin, 2002 dalam Irawan (2011)).

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas situs terbagi atas kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai WebQual 3.0. Analisa lanjutan terhadap WebQual 3.0 menghasilkan pendekatan model WebQual 4.0

yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi Usability (Kegunaan).

Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 dan disusun berdasarkan tiga area yakni kemudahan Penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (interaction quality).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan Tabel Nilai Skor Pilihan Tidak ada data dengan tujuan dan penggunaan spesifik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, penelitian metode penelitian kuantitatif yang membuat gambaran tentang isu-isu yang telah diidentifikasi oleh penulis, di mana objek yang diteliti digambarkan dari sudut pandang penulis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, pengumpulan data menggunakan wawancara (wawancara), kuesioner (kuesioner) dan

literature. Dalam teknik pengumpulan data melalui kuesioner, penulis menggunakan probability sampling yang merupakan teknik sampling yang memberikan kesempatan yang sama untuk setiap elemen (anggota) dari populasi yang akan dipilih sebagai anggota sampel. Jenis sampel yang digunakan adalah sampling acak sederhana, yaitu, membuat anggota populasi acak terlepas dari strata yang ada dalam populasi. Dalam penelitian ini, termasuk dalam random sampling dari 20 responden yang merupakan Mahasiswa Unibi.

Skala pengukuran adalah suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendek interval dalam alat ukur, sehingga alat ukur saat digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data yang diinginkan. Sesuai dengan pernyataan yang terdapat dalam (WebQual instrument) yang dapat menggunakan skala pengukuran kualitas 1 hingga 7, oleh karena itu dalam penelitian ini penulis menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pengguna kemudian akan diminta untuk menilai web Kampus UNIBI (unibi.ac.id) sebagai penentu kualitas situs web berdasarkan pada poin - pertanyaan pada metode instrumen yang digunakan adalah WebQual 4.0. Adapun Skala Likert 5-point adalah Sangat Kurang Baik (SKB), Kurang Baik (KB), Cukup Baik (CB), Baik (B) dan Sangat Baik (SB).

Dalam mengolah data kuesioner, penulis menggunakan a Skala likert dengan rumus berikut:

- a. Untuk menghitung data hasil kuesioner adalah diberikan lima kemungkinan jawaban dan skor, dengan kondisi berikut:

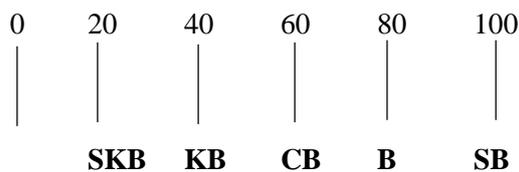
Tabel Skor Nilai

No	Pilihan Jawaban	Nilai
1	Sangat Kurang Baik (SKB)	1
2	Kurang Baik (KB)	2
3	Cukup Baik (CB)	3
4	Baik (B)	4
5	Sangat Baik (SB)	5

- b. Untuk menghitung jumlah skor ideal (kriteria) dari semua item, gunakan Rumus sebagai Berikut :

$$\text{Nilai kriteria} = \text{skala nilai} \times \text{Jumlah}$$

- c. Selanjutnya, skor telah diperoleh dan masuk ke dalam skala peringkat berikut:



Fungsi skala rating untuk menentukan hasil data kuesioner secara umum dan keseluruhan diperoleh dari kuesioner penilaian. Dengan ketentuan penilaian adalah sebagai berikut:

Tabel Skala Reting

Skala	Nilai
Sangat Kurang Baik (SKB)	0 – 20
Kurang Baik (KB)	21 – 40
Cukup Baik (CB)	41 – 60
Baik (B)	61 – 80
Sangat Baik (SB)	80 - 100

- d. Adapun mengetahui jumlah jawaban dari responden berdasarkan persentase, rumus berikut ini bekas:

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Penjelasan:

P : persentase

F : frekuensi setiap jawaban daftar pertanyaan

N : jumlah skor ideal

100 : angka tetap

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Unibi

Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia (UNIBI) merupakan penggabungan dari Politeknik Ganesha Bandung dengan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pelita Nusantara, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 70/D/O/2007 tanggal 24 Mei 2007.

Politeknik Ganesha Bandung berdiri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 04/D/O/2000 pada tanggal 5 Januari 2000. STIE Pelita Nusantara berdiri pada tahun 1999 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 132/D/O/1999.

UNIBI yang dipimpin oleh Dr. Ir. Bob Foster, M.M., didirikan dengan tujuan menghasilkan pengusaha-pengusaha muda (young entrepreneur) serta memenuhi tuntutan akan tenaga ahli madya dan sarjana profesional yang berjiwa entrepreneur di bidang teknologi, komunikasi, seni, psikologi, dan bisnis. Sebagai universitas pertama yang berwawasan entrepreneur di Indonesia, UNIBI telah merancang kurikulum dan metode perkuliahan secara khusus berupa kuliah entrepreneurship, wawasan IT mutakhir, peluang bisnis, dan sejak dini menanamkan semangat entrepreneurship.

4.2 Analisis Data dan Hasil Questioner

Tabel berikut adalah hasil perhitungan hasil kuesioner semua pertanyaan dikelompokkan oleh instrumen instrumen yang ada. Sebagai bentuk penyempurnaan lebih lanjut, penulis bermaksud Untuk

menentukan kualitas masing-masing situs web unibi.ac.id WebDimensi utama 4.0, maka total skor kriteria tanggapan untuk setiap pertanyaan dijumlahkan dan kemudian dibagi dengan jumlah pertanyaan untuk setiap dimensi. Berikut ini adalah nilai akhir masing-masing Dimensi hasil kuesioner WebQual didistribusikan kepada para responden.

Tabel Hasil Quesioner

Dimensi Webqual	Skor Akhir	Area Hasil
Kualitas Kegunaan	80	Baik
Kualitas Informasi	75	Baik
Kualitas Interaksi	78	Baik

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari Tabel Akhir kuesioner menunjukkan bahwa ketiga karakteristik tersebut terkandung dalam WebQual Kualitas Usability mendapat hasil baik (B), Kualitas informasi mendapat hasil yang baik (B), Kualitas Interaksi mendapat hasil yang baik (B). Dengan kesimpulan dari situs web Kampus Unibi (unibi.ac.id) memenuhi aspek - aspek dari sebuah situs web standar kualitas berdasarkan WebQual 4.0.

Dari 22 item itu membuat pertanyaan tentang dimensi WebQual 4.0, semua menjadi terhadap kepuasan pengguna yang menunjukkan kualitas situs web unibi.ac.id.

Sebagai bentuk penyempurnaan lebih lanjut, penulis bermaksud menyampaikan beberapa saran adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari hasil kuesioner dengan skor terendah, penulis menyarankan agar pengelola situs web untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan mudah dimengerti di masa depan.
2. Metode WebQual hanyalah metode pengukuran kualitas tiga dimensi dalam hal kegunaan, informasi dan interaksi pengguna. Dalam konteks ini belajar, mungkin perlu untuk mencoba dimensi lain seperti itu sebagai kualitas konten, komunikasi, konsumen dampak, keyakinan, dan lainnya.
3. Penulis hanya menggunakan populasi dan sampel terbatas, untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan populasi sampel dan lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE . *Journal of Electronic Commerce Research* .
- Sanjaya, I. (2012). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14.
- Soetejo, J. (2013). *Jurus Kilat Mahir Internet*. Jakarta: Dunia Komputer.
- Sugiono. (2012). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Bandung : ALFABETA.